

DELIBERA N. 54/2020

**XXXX LA RETE DI XXXXXX XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/188254/2019)**

Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 29 aprile 2020;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”*;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *“Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo; VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante *“Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19”* e, in particolare, l’articolo 103, comma 1;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall’articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare *“ogni*

misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti”, opportuno procedere all’adozione del provvedimento finale;

VISTA l’istanza di XXXXXXXX XXX de 13/10/2019 acquisita con protocollo n. 0435078 del 13/10/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante contesta l’asserita sospensione amministrativa dell’utenza 085XXXXX senza che ve ne fossero i presupposti e l’illegittima attivazione di un contratto diverso da quello sottoscritto. In particolare nell’istanza di definizione ha precisato quanto di seguito:” la tim mi sospende la linea per morosità senza inviarmi la fattura e senza preavviso, inoltre mi è stato attivato un contratto a codice fiscale invece che partita iva , ho inviato due fax ma nessuno ha fatto nulla.” In base a tali premesse, l’utente ha richiesto: i) Indennizzo di euro 2.000,00; Allega: Verbale di mancato accordo del 10/09/2019; Reclamo trasmesso via pec del 26/04/2019; Dichiarazione di inizio attività variazione dati ai fini IVA. In data 17/01/2020, data in cui si è tenuta l’udienza di discussione, produceva altresì la fattura Telecom conto 2/2019 intestata a XXXXXXXX ed il contratto sottoscritto in data 19/07/2016 a nome del XXXXXXXX.

2. La posizione dell’operatore

L’Operatore osserva nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono infondate. Osserva nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per diversi motivi o, comunque, sono totalmente prive di riscontro documentale. Nulla di quanto dichiarato dall’istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e, pertanto, ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico. La completa genericità degli addebiti, indeterminati e per nulla circoscritti e la totale assenza di allegazioni documentali, basterebbe a comportare l’integrale rigetto dell’avversa domanda, risultando peraltro l’esponente società impossibilitata a replicare adeguatamente alle pretese avverse, perché impedita nelle verifiche degli eventi da cui originano queste ultime. Risulta dunque preclusa la ricostruzione logico giuridica che consente all’organo giudicante – nel caso di specie il Corecom – di fondare il proprio convincimento ed esercitare, in ultima analisi, la propria funzione decisoria. In particolare si segnala che l’istante lamenta la presunta interruzione del servizio in data 3 giugno 2019 e riferisce genericamente di avere inoltrato due fax. In primo luogo si rileva che non risultano depositati nel fascicolo istruttorio comunicazioni inoltrate via fax, pertanto, quanto riferito dall’istante è irrilevante. Sul punto, giova ricordare che, per costante giurisprudenza del Corecom, ai fini della corresponsione dell’indennizzo, è necessario che l’istante dimostri di aver effettivamente e validamente trasmesso il reclamo all’operatore, allegando copia (se scritto) ovvero indicando la data e il numero

identificativo dello stesso (se orale), non essendo all'uopo sufficiente un'indicazione generica priva di "oggettivi elementi anche temporali, in ordine alle effettive segnalazioni del problema" (cfr. Delibera DL/209/15/CRL/UD; si vedano inoltre Delibera DL/208/15/CRL, ai sensi della quale "la mancata indicazione da parte dell'utente della data del reclamo telefonico preclude l'accertamento di un eventuale ritardo nella risposta"; e Delibera DL/186/15/CRL, secondo cui, "il reclamo non può ritenersi validamente avanzato", non essendoci "prova dell'inoltro mediante A/R, cioè secondo la modalità prescritta"). In secondo luogo, nonostante il presunto disservizio lamentato sia la sospensione del servizio del 3 giugno 2019, l'istante nel procedimento di definizione allega una comunicazione di disdetta del 26 aprile 2019. La presunta sospensione del servizio sarebbe quindi intervenuta successivamente alla comunicazione di disdetta dell'utenza. Sostanzialmente sembra che l'istante lamenti un disservizio intervenuto in data 3 giugno 2019 ovvero più di un mese dopo aver manifestato la volontà di recedere dal contratto. Pertanto, risulta incomprensibile la volontà dell'istante di richiedere un indennizzo per la presunta sospensione del servizio di linea telefonica che il medesimo aveva precedentemente dichiarato di voler cessare. Alla luce delle superiori considerazioni nessuna delle domande avversarie risulta meritevole di accoglimento.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta, come di seguito precisato. L'utente ha lamentato di aver subito una sospensione del servizio senza circoscrivere il lasso temporale di riferimento e senza allegare un reclamo scritto o comunque i riferimenti delle segnalazioni effettuate telefonicamente trasmessi al gestore per renderlo consapevole del disservizio occorso. Lo stesso dicasi in ordine alla lagnanza relativa all'attivazione di un contratto diverso da quello effettivamente sottoscritto. Data la genericità ed indeterminatezza dell'istanza, così come posta, in data 15/10/2019 veniva richiesta una integrazione istruttoria ai sensi e per gli effetti dell'art. 14, comma 4, del Regolamento indennizzi, volta ad acquisire copia della visura camerale della ditta, copia dei fax inviati al gestore per lamentare i disservizi subiti e relative attestazioni di avvenuta ricezione. Nessuno dei documenti suddetti veniva prodotto dall'istante. Giova precisare che, nonostante ciò, il relativo procedimento è stato comunque avviato esclusivamente nell'ottica del favor utentis, per accertare, in sede istruttoria, la sussistenza o meno di pregiudizi suscettibili di indennizzo a carico dell'istante. Tuttavia, l'estrema genericità dell'istanza non è stata superata nemmeno nel corso del presente procedimento impedendo di fatto all'Autorità di procedere alla verifica della fondatezza delle pretese. In particolare, nessun nuovo elemento risulta acquisito dall'Autorità poiché l'utente non si è curato di integrare la propria istanza producendo idonea documentazione a sostegno delle proprie doglianze. Orbene, dalla documentazione acquisita agli atti non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione presentata al Corecom adito. Tra l'altro il documento che l'istante ha prodotto denominandolo "reclamo" altro

non è che la richiesta di recesso per modifiche unilaterali di contratto. Sul punto si rammenta che in tema di disservizi indennizzabili la normativa di settore, e in particolare la delibera 69/11/CIR nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatorequalora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del disservizio e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione" (per tutte valgano le delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). La mancata produzione del reclamo, inoltre, rende l'istanza non meritevole di accoglimento anche ai sensi dell'art. 14, comma 4, del Regolamento indennizzi di cui all'allegato "A" della Deliberazione 173/11/CONS, così come modificato dalla deliberazione 347/18/CONS che, espressamente recita: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato all'operatore il disservizio entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza...". Si ritiene, pertanto, che la richiesta della parte istante di cui al punto i), avente ad oggetto il riconoscimento di un indennizzo di euro 2.000,00, stante l'estrema e persistente genericità delle contestazioni, non può in alcun modo trovare accoglimento, ai sensi del citato art. 14, comma 4, del Regolamento indennizzi, in quanto dalla documentazione depositata non vi è traccia di alcun reclamo inviato all'operatore. UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto integrale dell'istanza presentata dalla società XXXXXXXXXX nei confronti dell'operatore Telecom. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

L'Aquila 29/04/2020

F.to

IL PRESIDENTE

Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.